



Suojelupoliisin ulkoinen viestintä

Elomaa, Juha

2012 Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu
Leppävaara

Suojelupoliisin ulkoinen viestintä

Juha Elomaa
Turvallisuusalan ylempi AMK
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2013

Juha Elomaa

Suojelupoliisin ulkoinen viestintä

| | | | |
|-------|------|-----------|----|
| Vuosi | 2013 | Sivumäärä | 35 |
|-------|------|-----------|----|

Tämän opinnäytetyön kohteena oli Suojelupoliisi. Opinnäytetyössä kartoitettiin tämän viraston ulkoista viestintää ja siihen liittyviä seikkoja. Opinnäytetyön yhteydessä kerättiin tietoa kyselyn avulla. Tämä kysely kohdennettiin viraston kannalta keskeisiin yhteistyötahoihin niin viranomaisten, kuin yksityisten tahojen joukosta. Saatua materiaalia analysoitiin niin Suojelupoliisin julkisen kuvan kannalta, kuin viraston viestinnällisen kehittämisenkin kannalta.

Tutkimusaineiston tiedonkeruumenetelmänä käytettiin perinteistä paperille tehtyä kyselylomaketta. Vastaaminen oli tehty mahdollisimman helpoksi, koska kyselyaikataulu ja kysymysasettelu oli suunnattu vastaajatahojen kokonaiskäsitykseen Suojelupoliisista, eikä niinkään yksilöllisiin käsityksiin. Vastaaminen tapahtui rastittamalla erilaisia kysymyskokonaisuuksia. Lisäksi vastaajatahoilla oli mahdollisuus vapaaseen kommentointiin, joista saatiin hyviä ehdotuksia toiminnan kehittämiseksi.

Tutkimuksessa kävi ilmi, että Suojelupoliisi nauttii edelleen myös muiden viranomaisten, sekä yritysten luottamusta erittäin hyvin. Sen saamat arvosanat omasta asiantuntemuksestaan olivat pääsääntöisesti erittäin hyviä. Suojelupoliisin asiantuntemuksen merkitystä yhteiskunnassa arvostettiin tehdyssä kyselyssä erittäin tärkeäksi. Ulkoisen viestinnän kannalta kyselyssä tavoiteltiin käsitystä siitä, miten se tavoitettiin ja oliko saatu tieto laadullisesti riittävää. Näissä osa-alueissa Suojelupoliisi on onnistunut myös parantamaan omaa toimintaansa, joka viestinnän osalta on virastotasolla vasta muutaman vuoden vanha. Saatujen tulosten perusteella voidaan viestinnän toimintaa kehittää, niin virastoa kuin sen yhteistyökumppaneita ajatellen.

Asiasanat: viestintä, viranomainen, turvallisuus, sidosryhmäyhteistyö, tavoitettavuus,

Juha Elomaa

The External Communications of the Finnish Security Intelligence Service

| Year | 2013 | Pages | 35 |
|------|------|-------|----|
|------|------|-------|----|

The subject of this study was the Finnish Security Intelligence Service. The thesis studied the agency's external communications and the related issues. The information for the thesis was collected using a questionnaire. This poll was allocated to the offices of the key cooperative partners, authorities as well as private companies. The resulting material was analysed from the perspectives of both the Finnish Security Intelligence Service's public image and the Agency's communicative development point of views.

The research data was collected using a traditional paper form. Answering had been made as easy as possible because the query schedule and question layout were focused on the respondents' overall perception of protection from the police, rather than on an individual level. Responding to the questions was done by ticking a variety of entities. Furthermore, the respondents had the opportunity to give comments, which produced good suggestions for the development of activities.

The investigation revealed that the Finnish Security Intelligence Service continues to enjoy the confidence of other authorities, as well as of business companies very well. The scores for their own expertise were generally considerably good. The Finnish Security Intelligence Service's expertise in society was highly valued in the survey.

The external communication part of the survey focused on how it was reached and whether the information obtained was qualitatively adequate. In these sub-functions of the Finnish Security Intelligence Service has also managed to improve their own work, which in terms of communication at the agency level is only a few years old. Based on the results, the communication activities can be developed both from the perspectives of the agency as well as its partners in mind.

Keywords: communication, authority, security, stakeholder engagement, availability,

Sisällys

| | |
|---|----|
| Sisällys | 5 |
| 1 Johdanto | 6 |
| 2 Tutkimuskysymys | 6 |
| 3 Kohdeorganisaatio | 6 |
| 4 Rajaukset | 7 |
| 5 Suojelupoliisin strategia | 7 |
| 5.1 Nykyinen toimintatapa | 8 |
| 5.2 Viestintäkäytännöt | 9 |
| 6 Tutkimusmenetelmä | 9 |
| 6.1 Preunderstanding eli esiymmärrys teoreettisena lähtökohtana | 10 |
| 6.2 Tutkimuksen kohdejoukko | 11 |
| 6.3 Kyselylomakkeen laadinta | 12 |
| 7 Aikaisempia tutkimuksia organisaation ulkoisesta viestinnästä | 13 |
| 8 Kyselyn tulokset | 15 |
| 8.1 Toimiala | 16 |
| 8.2 Yhteistyö | 16 |
| 8.3 Turvallisuuden asiantuntijuus | 16 |
| 8.4 Asiantuntijuuden merkitys | 18 |
| 8.5 Tavoitettavuus | 19 |
| 8.6 Kädyt keskustelut, pidetyt esitykset ja infotilaisuudet | 20 |
| 8.7 Supon ja sen sidosryhmäyhteistyöhön kohdistuvat odotukset | 21 |
| 8.8 Mitä Supon tulisi tuottaa juuri teitä ja teidän toimialaanne varten | 23 |
| 8.9 Vapaan sanan osa | 24 |
| 9 Kyselyn tulokset | 25 |
| 10 Johtopäätökset | 27 |
| 10.1 Kehittämisehdotukset | 27 |
| Lähteet | 29 |
| Kuvat | 30 |
| Liitteet | 31 |

1 Johdanto

Suojelupoliisin (Supo) tehtävät määräytyvät poliisin hallinnosta annetun asetuksen (158/1996) 28§ ja poliisiasetuksen (1112/1995) 5§:n nojalla, joiden perusteella sille on vahvistettu ohjesääntö.

Ohjesäännön 1§ mukaan Supon tehtävänä on torjua sellaisia hankkeita ja rikoksia, jotka voivat vaarantaa valtio- ja yhteiskuntajärjestystä tai valtakunnan sisäistä tai ulkoista turvallisuutta sekä suorittaa tällaisten rikosten tutkintaa. Sen tulee myös ylläpitää ja kehittää yleistä valmiutta valtakunnan turvallisuutta vaarantavan toiminnan estämiseksi.

Valtion turvallisuushkien torjuntaan erikoistuneena valtakunnallisena poliisiyksikkönä Suojelupoliisi osallistuu parlamentaarisen demokratian ja yhteiskunnan turvallisuusetujen suojeleluun. Poliisin yhteiset arvot ovat oikeudenmukaisuus, ammattitaito, palveluperiaate ja henkilöstön hyvinvointi. Supon perusarvoja ovat myös laillisuus, luotettavuus ja laatu. Näitä arvoja myös Supo koettaa omalla toiminnallaan pitää yllä ja samalla pyrkiä pysymään myös kehityksen kärjessä omalla toimialueellaan.

2 Tutkimuskysymys

Tarkoituksena on tarkastella Supon ulkoista viestintää. Löytyykö uudesta viestintä kulttuurista jotakin sellaista, jolla voidaan auttaa päätöksentekoa ja onko viestintä antanut kohdeyleisölle sitä, mitä he ovat olettaneet saavansa.

Supossa aloitettiin nelisen vuotta sitten uusi linjaus ulkoisen viestinnän osalta. Harkitun avoimuuden nimellä lanseerattua mallia on nyt siis toteutettu muutamia vuosia ja voi olla hyvä ajankohta hieman tarkastella linjauksen toimivuutta ja tehokkuutta.

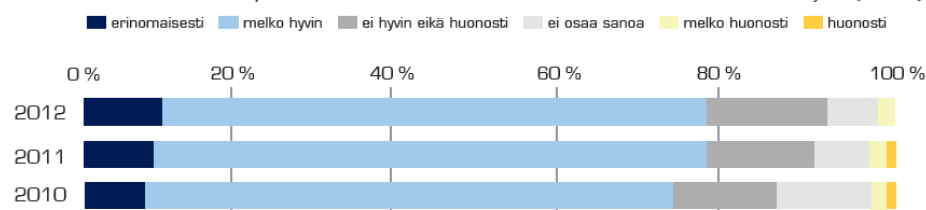
3 Kohdeorganisaatio

Supon visio on olla ajan vaatimusten mukana uudistuva, yhteistyökykyinen ja ammattitaitoinen, sekä kyetä tunnistamaan ja ennalta estää valtion ja yhteiskunnan turvallisuutta uhkaavat hankkeet ja rikokset. Tehtävä on haastava etenkin kun poliisin määrärahoja supistetaan, eikä Supokaan voi välttyä näiltä säästötoimenpiteiltä.

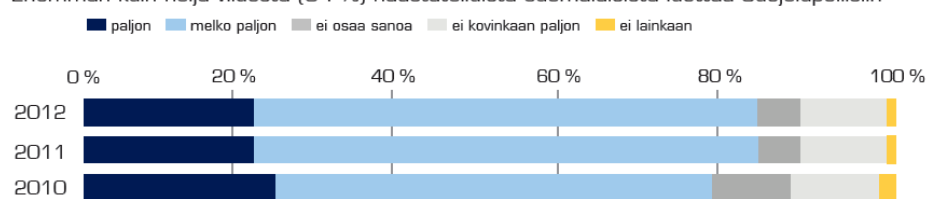
Supoon luotetaan

Suojelupoliisi teettää vuosittain kyselytutkimuksen kansalaisten käsityksistä Suojelupoliisin toiminnasta. Viimeisin kyselytutkimus suoritettiin ajalla 10.–21.12.2012 ja otos edusti Suomen 15–79 vuotta täyttänyttä väestöä Ahvenanmaan ulkopuolella. Haastatteluja tehtiin kaikkiaan 1005 kappaletta. Tulosten virhemarginaali on +/- 3 prosenttiyksikköä.

Suomalaiset arvioivat Supon suoriutuneen tehtävistään erinomaisesti tai melko hyvin (77 %)



Enemmän kuin neljä viidestä (84 %) haastatelluista suomalaisista luottaa Suojelupoliisiin



Kuva 2. Supon vuosikertomus 2012.

Supo toimii koko Suomen alueella ja sen päätehtävänä onkin toimia valtiollisen turvallisuuden ylläpitämiseksi. Osittain Supo tekee tätä työtään turvallisuustiedustelullisin keinoin. Supoa kiinnostaa niin valtion sisäinen ja ulkoinen turvallisuus ja niihin liittyvien uhkien tunnistaminen. Operatiivinen tiedonhankinta ja tiedon analysointi on ensiarvoisen tärkeää, jotta päätöksiä toiminnasta voidaan tehdä oikea-aikaisesti luotujen raporttien pohjalta.

4 Rajaukset

Tarkoituksena on tarkastella vain Supon ulkoisen viestinnän vaikutuksia. Tämä siksi, että se on osa kyseisen organisaation viestintää, joka on pääosiltaan julkista. Näin sitä voidaan myös käyttää hyväksi esimerkiksi opinnäytetyössä. Supon viestintään kuuluu olennaisena osana myös sisäinen viestintä, niin omille työntekijöille, kuin osalle valtionhallintoa, mutta sen on pääosiltaan salaista, eikä täten sovi julkisen arvioinnin kohteeksi.

5 Suojelupoliisin strategia

Supon strategiset linjaukset: ”Suojelupoliisi panostaa ydintehtäviinsä karsimalla niitä tehtäviä, joita voidaan hoitaa tehokkaammin muualla sekä keskittämällä resursseja operatiivisiin

toimintoihin. Suojelupoliisi tehostaa toimintakykyään kehittämällä kansallisen terrorismintorjunnan strategian mukaisesti muun muassa yhdysmiesjärjestelmää, painottamalla rekrytoinnissa ydintehtävien vaatimaa erikoisosaamista sekä kouluttamalla jatkuvasti henkilöstöään turvallisuustiedustelun vaatimuksiin” (vuosikertomus 2011).

5.1 Nykyinen toimintatapa

Toimintaa johtaa Suojelupoliisin päällikkö apunaan apulaispäälliköt. Johtoryhmät avustavat johtoa. Johtamistoiminnot perustuvat strategiseen suunnitteluun, vahvistettuihin toimintalinjoihin ja niiden toteuttamiseen, toiminnan ja talouden suunnitteluun sekä toiminnan vaikutavuuden arviointiin. Toiminnan painopisteet, tulostavoitteet, kehittämishankkeet sekä rahoitus perustuvat Poliisihallituksen ja Supon väliseen tulossopimukseen.

Viraston johtoryhmään kuuluvat Supon päällikkö ja apulaispäälliköt sekä muut päällikön määräämät virkamiehet. Viestintäpäällikkö osallistuu johtoryhmän kokouksiin. Päällikkö määrää johtoryhmän sihteerin.

Laajennettuun johtoryhmään kuuluvat päällikkö, apulaispäälliköt, tulosityksiköiden päälliköt, viestintäpäällikkö ja henkilöstön edustaja sekä muut päällikön määräämät virkamiehet. Päällikkö määrää laajennetun johtoryhmän sihteerin.

Muista johtoryhmistä päättää päällikkö. Tulosityksiköiden välisistä työnjohtoon liittyvistä säännöllisistä kokouksista päättävät päällikkö ja apulaispäälliköt. Yksikkökohtaisten kokousten järjestämisestä päättävät tulosityksiköiden ja toimistojen päälliköt.

Johtoryhmän tehtävänä on valmistella ja käsitellä viraston toiminnan kannalta merkittävät ajankohtaiset asiat.

Laajennettu johtoryhmä tukee viraston toiminnan ja toimintaedellytysten kannalta merkittävää päätöksentekoa käsittelemällä tällaista päätöksentekoa varten

- koko virastoa koskevat toiminta- ja henkilöstöstrategiat
- toiminta- ja taloussuunnitelman sekä talousarvion
- tärkeät kehittämishankkeet
- muut viraston toiminnan kannalta merkittävät asiat

5.2 Viestintäkäytännöt

Supon viestintään liittyvistä kannoista ja linjauksista vastaa päällikkö. Omia toimialojaan johtavat apulaispäälliköt vastaavat omien toimialueidensa viestinnästä. Vaikka viestintä päällikköorganisaatiossa onkin hänen vastuullaan, tapahtuu viestintä usein muiden toimesta. Viestintäpäälliköt ja niin sanotut ”puhuvat päät” ovat niitä käytännön viestinnän toteuttajia. Viestintä kuvataan usein vuorovaikutukseksi. Ihmisten väliseksi toiminnaksi, joka voi olla hyvinkin monen laista esimerkiksi sanallista tai sanatonta (L. Lohtaja, M. Kaihovirta-Rapo, 2007, 11.) Toisaalta taas viestintää kuvataan tapahtumana, prosessina, jossa tiedon merkityksen kautta tulkitaan asioita ja niiden tilaa. Viestinnän kautta tämä tulkinta saatetaan toisille tietoon erilaisten tiedonvälityskeinojen tai vuorovaikutuksen kautta (L. Åberg, 2006, 58). Johtamisen näkökulmasta viestinnän johtamista voitaisiin kuvailla vaikkapa omien tavoitteiden, strategioiden, tuomista esille. On hyvin tärkeää, että malleja on vain yksi, jotta strategia saadaan tuotua kyllin voimakkaasti esille ja malli on koko organisaatiolla sama. Näin viesti ei ole yksittäisen henkilön viestintää, vaan koko organisaation tavoitteiden esilletuomista viestinnän keinoin. ”Johtamisviestintä taktisella tasolla liittyy voimavarojen suuntaamiseen eli allokontiin. Kyse on viestinnästä, jonka seurauksena syntyy työyhteisön toimintamalli, L. Åberg, 2000, 23”.

Tässä tutkimuksessa on tarkoituksena tarkastella ulkoista viestintää, jota suunnittelee, koordinoi ja toteuttaa yllä mainittujen ehtojen mukaisesti viestintäpäällikkö organisaationsa kanssa. Samalla tavalla toteutetaan myös sisäinen viestintä, jolla sinänsä on hyvinkin ainutlaatuinen ja tärkeä rooli organisaation sisällä olevan tiedon ajalliselle ja sisällölliselle tarkkuudelle.

Jotta viestintäpäällikkö pystyy toimimaan riittävän tehokkaasti, tulee hänelle luonnollisesti ilmoittaa kaikista mahdollisesti vireille tulevista ja muista ulkoista viestintää edellyttävistä asioista. Ilmoittamisen tulee tapahtua mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, jotta hän organisaationsa kanssa voi mahdollisimman hyvin valmistautua mahdollisen viestinnän toteuttamiseen, jotta viestintä voisi palvella mahdollisimman hyvin organisaation päättämiä linjauksia. Tätä varten on organisaatioon luotu päällikön vahvistama viestintästrategia.

6 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmänä tulen käyttämään kvantitatiivista tiedonkeruuseen perustuvaa kyselytutkimusta. Tarkoituksena ei ole testata jo olemassa olevien teorioiden paikkaansa pitävyyttä, vaan tehdyn kyselyn kautta verrataan tulosta olemassa olevaan tai haluttuun toimintatapaan.

Yksi tapa toteuttaa ja auttaa teoreettisen viitekehyksen toteutumista, on käyttää preunderstanding-tyyppistä lähestymistapaa, jossa sekä kvalitatiivisesti havainnoimalla ja kohdeorganisaatiossa kartutetun kokemuksen kautta on kerätty tietoa. Tämän menettelyn kautta saatua tietoa yhdistetään kvantitatiivisen kyselyn kautta saatuun tietoon, joka yhdistetään kvantitatiiviseen tietoon ja saatetaan tutkimuksellisesti yhteen. Havaintoaineiston keruu tapahtuu tässä tutkimuksessa siis kyselylomakkeen ja mahdollisten henkilöstön vapamuotoisten haastattelujen avulla.

Vastaavaa tutkimusta ei kohdeorganisaatioon ole vielä koskaan tehty, joten vertailua tullaan tekemään mahdollisimman lähellä olevien organisaatioiden vastaaviin tutkimuksiin. Tätä kautta saatua tietoa hyödynnetään, kun tehdään tämän opinnäytetyön tutkimustulosten arviointia ja merkityksellisuuden analysointia.

6.1 Preunderstanding eli esiymmärrys teoreettisena lähtökohtana

Evert Gummesson on tehnyt Preunderstanding- käsitteen (=esiymmärrys) tunnetuksi tutkijayhteisöissä. Preunderstanding tarkoittaa hänen mukaansa tutkijan tietoa, näkemyksiä ja kokemusta, jonka tutkija on saanut ja käsitellyt kohteena olevasta aihepiiristä. Gummessonin mielestä tutkijan hyvään esiymmärrykseen kannattaisi kiinnittää nykyistä enemmän huomiota varsinkin aihevalintaa ja tutkimusvalintoja tehtäessä.

Tutkittavan kohteen pitkäaikainen ja luotettava tunteminen tutkittavasta kohteesta, auttaa luonnollisesti perusasioiden ymmärtämisessä ja kokonaisuuden hahmottamisessa myös tutkimuksen aikana esiin tulevilla tilanteilla. Tutkimuksen tekijä pystyy keskittymään ja fokusoitumaan varsinaisiin tutkimuskysymyksiin. Tutkivalla henkilöllä tulee olla riittävä kokemus kohteena olevan asian hoitamisesta tai käyttäytymisen ymmärtämisestä käytännössä. Tällöin hän pystyy arvioimaan siihen liittyviä uusia ilmiöitä ja strategisen tai abstraktisen tason elementtejä. (Gummesson, 2000). Esiymmärrykseen perustuva tutkimusote mahdollistaa sen, että tutkimuksessa etsitään aktiivisesti uusia näkökulmia ja että teoriat on mahdollisuus kehittyä tutkimuksen aikana. (Anttila, 2006)

Itse olen toiminut organisaation palveluksessa jo useita kymmeniä vuosia. Nämä vuodet ovat antaneet erittäin hyvän perspektiivin myös viraston yhteistyöhön ja julkisuuteen liittyviin asioihin. Asiantuntemuksen ja viestinnällisten seikkojen liittäminen yhteen on aina haaste ja sen Supo on ottanut. Harkitun avoimuuden toimintamallin aloittaminen ja sen toteutumiseen omalta osaamisalueeltaan vaikuttaminen on ollut opettavaista ja mielenkiintoista.

Kvantitatiivinen tutkimus eli määrällinen tutkimus tarkoittaa nimensä mukaisesti tutkimusta, jossa käytetään laskennallisia menetelmiä. Usein määrällisen tutkimuksen tulosten analyysissä käytetään hyväksi tilastollisia malleja. Määrällistä tutkimusta käytetään tyypillisesti silloin, kun tietoa kerätään suuren ihmismäärän joukosta. Tiedonkeruutapana on usein kysely tai haastattelu.

Kvalitatiivinen tutkimus eli laadullinen tutkimus on luonteeltaan yksittäistapausten perusteella tehtyä tutkimusta. Laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä, että sen avulla pyritään ymmärtämään tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä kokonaisvaltaisesti. Usein laadullisella tutkimuksella tehtyjen näkemysten todistamiseen oikeaksi tai vääräksi tarvitaan avuksi määrällisiä menetelmiä. Kvalitatiivisella tutkimuksella ei voida asiantuntijoiden mukaan löytää vastausta miksi kysymyksiin, vaan syy-seuraus-suhteen todentamiseen tarvitaan tietoa tutkittujen asioiden välisestä korrelaatiosta. (Hirsjärvi ym. 2008)

Tutkittavien ilmiöiden ymmärtäminen perustuu laadullisessa tutkimuksessa sille, että tutkittavien henkilöiden näkemyksille ja kokemuksille annetaan tilaa ja perehdytään huolellisesti tutkittavaan ilmiöön liittyviin ajatuksiin, tunteisiin ja vaikuttimiin. (Hirsjärvi ym. 1995, 174)

Aineisto on etusijalla kun tarkastellaan kohdetta laadullisen tutkimuksen kautta. On kuitenkin syytä muistaa, että aina on olemassa erilaisia ja tasoisia ennakkokäsityksiä ja toimialatutemuksen kautta ne on hyvä tiedostaa. Niitä voidaan käyttää esioletuksina, joita hyödynnetään tutkimuksen aikana. Laadullisessa tutkimuksessa on mahdollista, että tutkija käyttää hyväkseen työssään omia ennakkonäkemyksiään ja jopa ennustaa tutkimuksen tuloksia. Hyvä laadullinen tutkimus tuottaa uusia tutkittavia teemoja myöhemmin tehtävälle kvantitatiiviselle tutkimukselle. (Eskola ym. 1998, 19-20).

6.2 Tutkimuksen kohdejoukko

Kyseinen tutkimus on tehty viraston oman toiminnan kehittämisen tarpeesta. Myös kyselyyn valikoituneet edustajat haluttiin tarkoituksella rajata. Tärkeimpänä seikkana valinnoille pidettiin yhteistyötä Supon kanssa. Yhteistyön intensiteetillä tai määrällä ei ollut merkitystä, mutta yhteistyötä piti löytyä. Saadusta kokonaisuudesta haluttiin kyselyn suuntautuvan julkisensektorin ja yritysmaailman sidosryhmille. Vastaavaa tutkimusta ei ole koskaan suoritettu, joten tutkimukseen osallistuttava joukko haluttiin rajata mahdollisimman tarkasti. Näistä kahdesta valitusta joukosta valittiin sekä kohdennetusti, että sattumanvaraisesti kymmenen sidosryhmää kummastakin ryhmästä, joille kysely varsinaisesti lähetettiin. Tällä menettelyllä saadaan laadittuihin kysymyksiin mahdollisimman asiantuntevia vastauksia ja mikä tärkeintä vastausaktiivisuus pysyy korkeana.

Kyselylomakkeen johdannossa sidosryhmien edustajien pyydetään käsittelemään kyselyn kysymykset vähintäänkin johtoryhmä tai yksikötasolla. Tämä siksi, että viraston toimintaa kehitettäessä on tärkeää saada palautetta vastaavalta tasolta, jolloin vastausten lähtökohtana on organisaation eikä henkilön oma pohdinta.

6.3 Kyselylomakkeen laadinta

Tutkimukseen käytettävä aineisto tullaan keräämään kyselylomaketta käyttäen. Lomake tullaan käyttämään, joko vastaajan pelkästään vastaamana tai siten että lomake täytetään haastattelun yhteydessä. Tarkoituksena on kuitenkin kohdentaa lomakkeen käyttö ja jakelu vain rajoitetuille organisaatioille. Rajoitetun jakelun kautta tutkimukseen saadaan kohdeorganisaation toimintatapoja ja tarkoituksena tuntevien toimijoiden mielipiteitä ja ajatuksia. Rajoitetun kyselyn kautta on myös mahdollista seurata tulevaisuudessa tehtävien samanlaisten kyselyiden eroja. Kyselyn kohdeorganisaatioiksi valitaan kaksi eri toimijatahoa. Kyselyyn valitaan viranomaisia sekä yksityisiä tahoja. Kohdeorganisaation kehittämisen kannalta on selkeämpää saada vastauksia tahoilta, jotka ovat säännöllisesti tekemisissä sen kanssa tai tuntevat kohteen hyvin. Kyselyn varsinaiset kysymykset tullaan tekemään ainakin osittain vastamaan valtion viestintäsuosituksia mittaaviksi.

Itse kyselykaavake toimitettiin postitse. Perinteiseen paperille tapahtuvaan muotoon päädyttiin kohteiden rajallisuuden ja kyselyn laadun vuoksi. Lähettämällä kohdennettu kysely varsin suppealle, mutta aktiiviselle ryhmälle voitiin vastausta odottaa lähes kaikilta. Paperimuotoon tehty kysely, oli myös helppo täyttää. Samalla lähetettiin myös vastauskuori, jonka avulla vastaajien identifiointi ei ole mahdollista ja vastausten voidaan olettaa olevan varsin realistisia ja nykyistä tilannetta kuvaavia.

Kyselylomake on kokonaisuus, johon on kerätty viraston koko toimialueen kannalta keskeisiä kysymyksiä ulkoisen viestinnän kannalta ajateltuna. Tarkoituksena on kerätä mahdollisimman hyvin tietoa siitä, miten virasto pystyy palvelemaan yhteistyökumppaneitaan. Samalla virasto saa ensiarvoisen tärkeää tietoa viestinnän toimivuudesta. Myös mahdolliset kehittämiseen liittyvät seikat saadaan tuotua hyvin esille.

Itse lomake muodostuu kahdeksasta kokonaisuudesta, jotka toisaalta ovat erillisiä, mutta muodostavat kuitenkin selkeän kokonaisuuden. Tällä jaottelulla on haluttu toisaalta kohdentaa kysymyksiä tulevaa analysointia varten ja toisaalta saada vastauksia mahdollisimman monen kysymykseen. Kokonaisuudet sisältävät 3-6 alakysymystä, joilla otsikon teemaa tarkennetaan. Kysymykset on myös aseteltu siten, että ne ovat mahdollisimman hyvin verrattavissa tai sovitettavissa valtionhallinnossa jo käytettyjen viestintää koskevien kyselyjen kanssa. Kuitenkin on muistettava, että tämä kysely on tehty Supon ulkoisen viestinnän tarpeita ajatellen.

7 Aikaisempia tutkimuksia organisaation ulkoisesta viestinnästä

Vastaavaa tutkimusta ei ole aikaisemmin tehty. Tästä syystä ei myöskään ole käytettävissä materiaalia, jota voisi vertailla saadun aineiston kanssa. Olen pyrkinyt hakemaan vastaavanlaisia tutkimuksia, jotka kohdistuvat viranomaiseen ja tutkivat samantyyppisesti omaa tutkimusongelmaansa. Vaikka ne eivät suoranaisesti olekaan samanlaisia, voidaan niiden kautta havaita varsin paljon yhtäläisyyksiä ja huomioita omaan tutkimukseeni.

Helsingin Yliopiston viestinnän laitoksella ovat Anni Turunen ja Heidi Lavento tehneet vuonna 2008 tutkimuksen Ympäristöministeriön sidosryhmäviestinnästä. Heidän tekemänsä tutkimus oli kaksivaiheinen, joista toinen kartoitti samantyyppisiä asioita kuin tässä tutkimuksessa on pyritty hakemaan. He selvittivät Ympäristöministeriön keskeisten sidosryhmien tarpeita, koskien tietoa, viestintäarvostuksia, toivottuja yhteydenottotapoja, asiointikokemuksia ja mahdollisia kehitysehdotuksia. Tutkimuksesta voidaan erottaa pois ympäristöasioihin liittyvät erityistarpeet ja jäljelle jää varsin samanlaisia tarpeita kuin tässäkin tutkimuksessa on saatu. Turunen ja Lavento toteavat tutkimuksen johtopäätöksissä, että "Haastateltujen sidosryhmien viestintäarvostuksista korostui eniten se, että kaikkien sidosryhmien edustajien mielestä oli erittäin tärkeää, että tieto on nopeasti ja reaaliaikaisesti saatavilla" (Turunen ja Lavento, 2008, 2). Nopean ja reaaliaikaisen tiedon tuottaminen näyttäisi olevan tärkeä tehtävä myös muille viranomaistahoille, kuin turvallisuuteen painottuneille tahoille. Tutkimustulokset osoittivat myös taustoittavan viestinnän tarpeellisuuden, samoin kuin helpon hakumahdollisuuden aiempaan viestintään. Kehitysehdotuksia saatiin lähinnä internetsivujen, uutiskirjeiden ja paikkatiedon kohdalla. Reaaliaikaisen viestinnän tarve on tälläkin taholla ilmeinen ja haastava toiminne.

Tutkija Miika Vähämaa tutki vuonna 2008 Valtioneuvoston Kansalian teettämässä tutkimuksessa joukkoviestimien kokemuksia valtionhallinnon viestinnästä. Tässä tutkimuksessa keskityttiin eritoten toimittajien ja julkisen sanan tarpeiden kartoittamiseen. Vaikka omassa tutkimuksessani ei julkinen sana ole ollut kohteena, mutta paljonkin yhtäläisyyksiä on havaittavissa myös viranomaisten ja yritysten omien tarpeiden kanssa. Operatiivisen viestinnän osalta Vähämaa on kiteyttänyt esille tulleita asioita seuraavasti: "ulkoista viestintää tehtäessä, viestinnän ymmärtäminen toiminnan perustana ja rakentajana auttaa ennen muuta ymmärtämään toimittajien lähtökohtaa. Kieltäytyminen kommentoinnista, tiedon saannin vaikeus tai epäselvyys oikean asiantuntijan löytymisessä uhkaavat jättää toimittajan täysin hallinnon kontekstin ulkopuolelle. Haastatteluissa kävikin ilmi, että julkista työtä tekevien toimittajien mielissä tällainen ulossulkeminen, vaikkakin hetkellisesti, herättää erityisen suurta närää. Toimittajat ymmärtävätkin työnsä yhdeksi keskeiseksi tavoitteeksi hallinnossa syntyvien merkitysten jakamisen yleisölleen eli kansalaisille" (Turunen 2008, 43). Samalla tutkimuksessa kävi ilmi, että viranomaisten tulisi ymmärtää ulkoisen viestinnän olevan suurempi kokonaisuus, joka toimii

yhteisenä kenttänä niin toimittajille kuin viranomaisillekin. Tämä tavoite voitaisiin saavuttaa avoimuudella ja keskustelulla, jossa pystytään käsittelemään myös julkisuuden kannalta kielteisiäkin asioita.

Sini Koskelon Pro Gradu tutkimus vuonna 2005 VAPON sidostyhmä viestinnästä on tehty energia-alan ollessa murrosvaiheessa ja uusia haasteita, niin alalle, kuin henkilöstöllekin on odotettavissa. Uudet haasteet oman toiminnan osalta ovat yhteisenä linkkinä tämän ja tekemäni tutkimuksen kohdalla. Koskelon löysi tutkimuksessaan seuraavia huomioitavia seikkoja; "Tulosten perusteella organisaation tuloksellisessa viestinnässä olisi mahdollista, ja jopa suotavaa, hyödyntää enemmän grapevinea eli ihmisten henkilökohtaista lähiverkkoa. Haastatellut totesivat, että juuri tämänkaltaisessa suhdetoiminnassa voisi olla Vapolle suuri mahdollisuus. Mitä avoimemmin organisaation asioista kerrotaan ulospäin, sitä helpompi on myös selviytyä mahdollisista tulevista kriisitilanteista. Tulevaisuudessa myös Vapon oppilaitosyhteistyötä olisi hyvä kehittää, jotta organisaatio saataisiin opiskelijoiden tietoisuuteen kiinnostavana työntekijänä ja sitä kautta saataisiin rekrytoitua uusia hyviä työntekijöitä" (Koskelo 2005, 108).

Poliisihallituksen tuottama, Viestinnän valmius viestinnän valmiustyöryhmän loppuraportti vuodelta 2012. Tekijänä oli viestinnän valmiustyhmä, jonka puheenjohtajana toimi viestintäpäällikkö Marko Luotonen. Kyseinen tutkimus sisälsi kaksi eri tutkimusta, joiden pohjalta muodostui työryhmän loppuraportti, jossa kuvataan viestinnän valmiuden ylläpitämiseen liittyvät periaatteet, perustettavat viestintäorganisaatiot sekä niiden tehtävät ja koulutus. Tutkimuksen osa yhteystoiminnasta sidosryhmien viestintäorganisaatioiden kanssa todettiin muun muassa seuraavaa; "Poliisi on tottunut käyttämään yhdysupseereita erilaisissa viranomaisten ja sidosryhmien yhteistyötä vaativissa operatiivisissa tilanteissa. Samalla tavalla sidosryhmien viestinnän yhdyshenkilöitä voidaan ottaa esimerkiksi poliisin tiedotusryhmän tiloihin, jotta tiedottaminen on yhdenmukaista. Poliisiyksikkö voi valmistautua yhteystoimintaan ottamalla selvää alueellaan toimivien viranomaisten ja sidosryhmien viestintäorganisaatioista. Poliisiyksikön tulisi päivittää yhteystietolistaa, josta eri organisaatioiden yhteyshenkilöt tarvittaessa tavoittaa" (loppuraportti 2012, 41). Poliisiorganisaatiossa varaudutaan jatkuvasti erilaisiin viestinnällisiin tilanteisiin ja niitä tulee myös harjoitella.

Kyseiset tutkimukset ovat olleet hyvää pohjaa sille, että myös oma tutkimukseni tulisi hyödyntämään kohdeorganisaatiota. Kaikissa tutkimuksissa on löydetty järkeviä ja toteutettavia kehittämistarpeita tulevaisuuteen ja niitä myös tekemäni tutkimus tuottaa. On myös ollut huomioitavaa, että vastaavia viranomaiseen kohdistuneita viestinnällisiä tutkimuksia ei ole julkisuudessa kovinkaan paljon.

Ulkoinen viestintä Supossa on varsin uusi toiminne ja tästä syystä sitä halutaan tutkia ja kehittää. Tutkimuksessa halutaan kartoittaa yhteistyötahojen näkemyksiä Suposta ja sen palveluvyyistä toimialaansa liittyvissä asioissa.

8 Kyselyn tulokset

Kyselylomake lähetettiin yhteensä kahdeksallekymmenelle yhteistyökumppanille, joiden kanssa virastolla on yhteistyötä eri tasoilla. Kahdestakymmenestä lähetetystä kyselystä palautui kuusitoista kappaletta. Palautuneiden prosentuaalinen osuus on 80, joten palautunutta osuutta voidaan pitää oikein hyvänä. Samalla se luo varmuutta myös kyselyn perusteella tehtyjen johtopäätösten perustalle. Samalla virasto saa mahdollisimman luotettavaa tietoa ulkoisen viestinnän toteuttamiselle ja kehittämiselle. Yhteistyötahot koostuvat viranomaisista, yksityisistä yrityksistä ja muutamista yleishyödyllisistä yhteisöistä. Nämä kohteet valittiin huolellisesti, koska lähetettyjen kyselyiden kokonaismäärä pidettiin varsin suppeana ja kuitenkin haluttiin saada mahdollisimman kattava kuva viestinnän vaikuttavuudesta. Samalla saadaan myös tarvittavaa tietoa tulevaa kehitystyötä ajatellen.

Edellä kuvatun mukaisesti kyselylomake on siis jaoteltu kahdeksaan osaan, joista kaksi ensimmäistä ovat yleisiä toimialaa ja yhteyskertoja koskevia. Seuraavat kaksi keskittyvät viraston kykyyn tuottaa turvallisuuden asiantuntijuuteen liittyvää informaatiota, jota kyseiset organisaatiot kaipaavat. Tavoitettavuutta ja yhteistyötilaisuuksien (infot) ajallisuutta ja kohdentuvuutta koskevat kokonaisuudet tulevat seuraavana. Kyselyn loppuosassa keskitytään tulevaisuuteen ja siihen mitä virasto voisi turvallisuuden osa-alueilla tuottaa yhteistyökumppaneilleen, siten että molemmat osapuolet hyötyvät yhteistyöstään mahdollisimman paljon. Kehittyvällä organisaatiolla on nykyisessä kiristyvässä rahoitustilanteessa, kuitenkin enemmän mahdollisuuksia saada uusiakin resursseja. Suunnitelmallinen ja eteenpäin katsova organisaatio pystyy toiminnassaan paremmin suuntaamaan toimintaansa oikeaan suuntaan ja näin tarjoamaan asiakkailleen tuotteen, joka on ajallisesti ja asiallisesti kohdallaan. Åberg kertoo kirjassaan Tehoa työelämän viestintään, lähinnä yrityksen viestinnästä, mutta samoja lainalaisuuksia voidaan soveltaa myös viranomaisen viestintään. Kirjassa viestinnän suunnittelusta ja julkisuuden hallinnasta puhutaan tukevana toimintana, joka toimii kiinteästi johdon tukena. Hänen mukaansa media kiinnostuu kohteesta lähinnä siinä tapahtuneen muutoksen tai mielenkiinnon ylittäessä uutiskynnyksen (Åberg.2007,91).

8.1 Toimiala

Ensimmäisessä osiossa kysytään vastaajien toimialaa. Kysely lähetettiin siis viraston yhteistyökumppaneille. Palautuneista 16 kappaleesta kahdeksan edusti julkishallintoa, kuusi yrityksiä ja kaksi muita, esimerkiksi yhteisö. Tämä osoittaa selkeästi se, että Supo on kiinnostava kumppani ja sen toiminta kiinnostaa. Osaltaan arvostus virastoa kohtaan siis näkyy vastausten määrässä. Supo teettää vuosittain erilaisia sen toimintaan liittyviä kyselyitä tai gallupeita. Esimerkiksi Supon vuosikertomuksessa 2012 esitelty kysely, jossa kyseltiin kansalaisten käsitystä sen toiminnasta. 77 % vastanneista kansalaisista luotti siihen, että Supo selviytyy tehtävistään erinomaisesti tai melko hyvin (Supon vuosikertomus 2012). Kansalaisten laajaan luottamuksen myötä myös tämä kysely osoittaa sen, että Supo on luotettava ja kiinnostava toimija yhteiskunnassa.

8.2 Yhteistyö

Toisessa osassa tiedusteltiin sitä kuinka usein vastaaja on tekemisissä vuositason Supon kanssa. Osiossa eriteltiin kahdenkeskiset keskustelut, palaverit yleisistä informaatiotilaisuuksista, jota pidetään vuosittain eri puolilla Suomea.

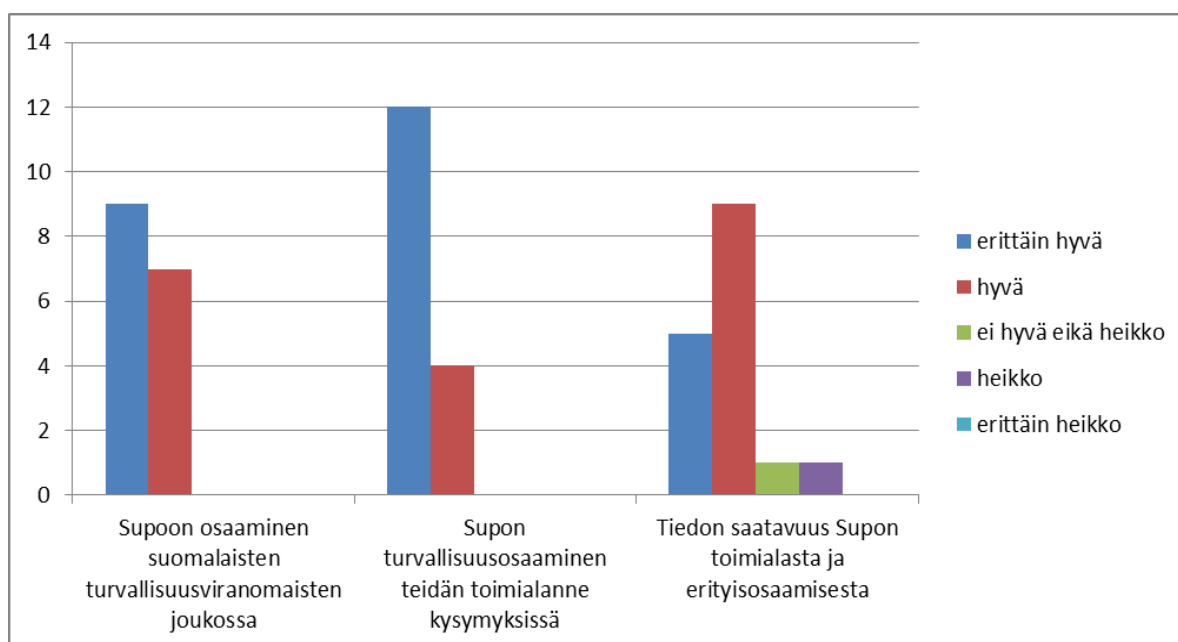
Kysely osoittaa varsin luonnollisesti se, että viranomaiset pitävät toisiinsa yhteyttä varsin säännöllisesti. Yli kymmenen vuosittaista tapaamiskertaa viranomaisten lisäksi oli vain kahdella muulla vastanneella. Viranomaisilla oli kokonaisuudessaan vähintäänkin kuusi vuosittaista yhteistä tapaamista. Yritykset yltivät yleisesti noin viiteen tapaamiskertaan. Tämä selittyy varsin luonnollisesti sillä, että yhteiskunta elää varsin turvallista aikaa, eikä poliisin kanssa tarvitse asioida jatkuvasti. Tapaamisia kuitenkin on varsin säännöllisesti, mikä taasen kertoo sen, että tarve viranomaisen ja yksityisen puolen kanssa puoltaa paikkaansa. Yhteiset tapaamiset siis puoltavat paikkansa.

Supon infotilaisuudet ovat olleet osana vuosittaista toimintaa jo muutaman vuoden ajan. Infotilaisuudet ovat saaneet hyvän vastaanoton etenkin yritysten puolelta. Kun verrataan tapaamisia ja infotilaisuuksia voidaan todeta, että yritykset ovat lähes yhtä innokkaita informaatiotilaisuuksien kävijöitä kuin viranomaisetkin, toisin kuin pelkkien tapaamisten osalta. Viraston pitämät informaatiotilaisuudet ovat siis vastaajajoukon mielestä olleet käymisen arvoisia.

8.3 Turvallisuuden asiantuntijuus

Kolmanneksi kysyttiin vastaajien mielikuvaa Suposta turvallisuuden asiantuntijana. Osio oli jaettu neljään osaan, joissa kysyttiin vastaajatahojen käsitystä viraston osaamisesta suomalaisten turvallisuusviranomaisten, vastaajan toimialan kysymyksissä ja tiedon saatavuutta Su-

pon toimialasta ja erityisosaamisesta, sekä vastaajien käsitystä arvioihinsa Supon asiantunte-
muksen perusteista.



Kuva 1. Mielikuva Suposta turvallisuuden asiantuntijana.

Supon osaamista suomalaisten turvallisuusasiantuntijoiden joukossa arvostetaan korkealle. Vastaaja ovat todenneet viraston osaamisen, joko erittäin hyväksi tai hyväksi. Vastaajien omaa toimialaa koskevissa turvallisuuskysymyksissä luottamus virastoa kohtaan on vielä selvempi. Kun taulukkoa avataan (tältä osin) enemmän voidaan havaita, että toiset viranomaisetkin luottavat Supon osaamisen heidän toimialallaan. Tämä yhdistettynä viranomaisten väli-
siin tapaamisiin ja niiden määrään, voidaan todeta, että yhteistyöllä on selvä merkitys myös luottamuksen määrään.

Onnistuneeseen ulkoiseen viestintään kuuluu myös tiedon saatavuus. Tässä kohdassa keskityttiin viraston toimialaa ja erityisosaamiseen liittyvään informaatioon. Vastaajista valtaosa totesi tiedon saatavuuden oleva erittäin hyvällä tasolla. Toisaalta myös parantamisen varaa löytyy. Toisaalta tässä kyselyssä ei eritelty vastaajien tarpeita Supoa kohtaan.

Käsitykset Supon asiantuntijuudesta perustuu kyselyyn osallistuneiden tahojen osalta eniten vastaajien omiin kokemuksiin yhteistyöstä ja toiseksi saman alan toimijoiden kokemuksiin. Vastaajaryhmän omien kokemusten suuri määrä kertoo myös luottamuksesta. Toisaalta vastaajat ovat hakeneet tietoa myös muualta, niin muilta alansa toimijoilta kuin julkisesta keskustelustakin. Tämä osoittaa vain sen, että Supon asiantuntijuutta on saatavilla varsin erilai-

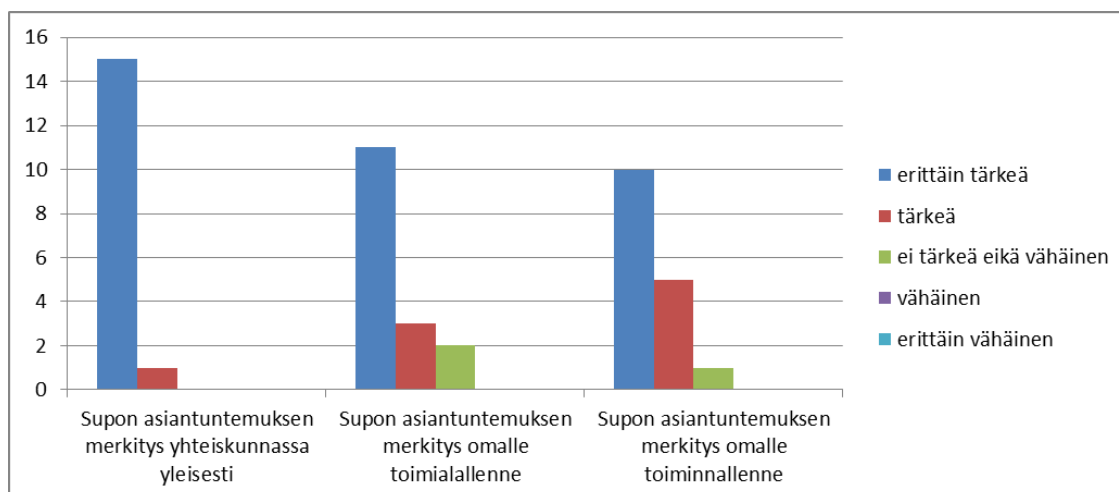
sisä foorumeissa. Tästä voidaan taas johtaa, että viestintä on onnistunut saavuttamaan varsin laajan kattavuuden yhteiskunnassamme.

8.4 Asiantuntijuuden merkitys

Supon asiantuntijuuden merkitystä kysyttiin kolmella eri tavalla. Kyselyssä haluttiin tietää viraston asiantuntemusta yhteiskunnassa yleisesti, sen merkitystä vastaajan omalle toimialalle ja lopuksi sen merkityksestä omalle toiminnalle. Tätäkin kohtaa arvioitaessa täytyy muistaa vastaajien edellisessä kohdassa mainitsevat kokemukset, joilla se Supoa arvioi.

Supon asiantuntijuus arvostetaan erittäin tärkeäksi yhteiskunnan tuottamaksi toiminnaksi, myös vastanneiden tahojen osalta. Alla olevasta kuvasta voidaan todeta, että myös kansalaiset luottavat Supoon. Niin viranomaisten, kuin yritystenkin keskuudessa Supo nauttii vankkaa luottamusta turvallisuuden asiantuntijaorganisaationa. Samalla sen yhteiskunnallisen aseman katsotaan olevan erittäin tärkeä. Tästä voidaan päätellä, että virasto on onnistunut varsin hyvin tuomaan asiantuntemustaan esille suurelle yleisölle. Hieman enemmän hajontaa asiantuntemuksen merkityksen tärkeydelle syntyy, kun mietitään vastaajien oman toimialan kysymyksiä. Toisaalta arvostus säilyy edelleenkin erittäin korkeana, mutta pieni hajonta selittyy sillä että vastaajakuntaan kuuluu myös toimijoita, jotka eivät aina välttämättä tarvitse turvallisuusviranomaisen asiantuntemusta poliisiasioissa.

Kyselyn toteuttajaa kiinnostaa luonnollisesti erityisesti se, miten vastaajat kokevat toiminnan merkityksen omalle toiminnalleen. Tälläkin osa-alueella Supo on selviytynyt erittäin hyvin. Taasen sen asiantuntemus arvioitiin pääsääntöisesti erittäin tärkeäksi. Saatu informaatio tai apu on aikakin vastaajien keskuudessa ollut sitä mitä on haluttu. Erityisesti on huomioitava, että myös viranomaiset luottavat viraston tuottamaan analysoituun turvallisuustietouteen. Onnistuneen viestintätapahtuman tarkoituksena on tuottaa sellaista materiaalia tai informaatiota, jota vastaanottaja ymmärtää. (Åberg. 2006, 85) Vastaanottajatahojen korkea Supon asiantuntemuksen arvostaminen tukee edellä mainittua ja samalla voidaan olettaa, että vastaanottajat ovat myös ymmärtäneet annetun viestin ja ovat sitä kyenneet käyttämään hyväkseen omassa toiminnassaan.



Kuva 3. Supon asiantuntemuksen merkitys.

8.5 Tavoitettavuus

Jotta viestintä onnistuu, on luotava järjestelmä, jossa erilaiset tahot pääsevät kontaktiin keskenään. Tämä ei tarkoita nykyisin enää varsinaista fyysistä tapaamista, vaan sähköinen tiedonvaihto mahdollistaa useita eri vaihtoehtoja toteuttaa viestintää. Toki varsinkin poliisin toimialalla parhaaseen lopputulokseen päästään perinteisten tapaamisten avulla. Se mahdollistaa hyvinkin luotettavan kanssakäymisen, toistensa tunnistamisen, ja riittävän keskusteluympäristön luomisen. Sähköinen viestintä on kuitenkin nousemassa yhä tärkeämpään asemaan etenkin ulkoisen viestinnän osalla, missä tieto on pääsääntöisesti täysin julkista.

Tässä osiossa kohderyhmältä tiedusteltiin heidän käsitystään tavoitettavuudesta. ensimmäisenä tiedusteltiin onko heillä virastossa olemassa olevaa yhteyshenkilöä tai kontaktipistettä koskevaa tietoa. Vastaajista kaikilla oli virastoon yhteydet ja näistä kolmellatoista yhteydet olivat erinomaiset. Mahdollisuudet hyvään kommunikointiin ovat siis olemassa. Aloitettu harmitun avoimuuden linja on siis tuottanut jo tulosta. Supon ulkoisesta viestinnästä ei ole juuri aiemmin tehty mitään tutkimusta, mutta ainakin yleisesti eri tilaisuuksista saadun palautteen perusteella virasto on harpannut suuren askeleen kohti 2000 -luvun viestintää.

Toisen kohtana tavoitettavuutta mitattaessa kysyttiin yhteyden saatavuutta sitä tarvittaessa. Vastaukset olivat täysin samat kuin yhteyshenkilöä tai kontaktipistettä kysyttäessä. Tämänkin osa-alueen osalta vastaajakunnassa ei juuri ongelmia ilmennyt.

Yhteystietojen selkeyttä esitysten yhteydessä kysyttiin kolmantena. Supo niin kuin koko poliisikunta on ohjeistettu Poliisihallituksen toimesta käyttämään samaa ulkoasua esityksissään. Tämä on osaltaan auttanut virastoa luomaan vakiintuneen mallin esiintymisilleen. Tämä on

osaltaan auttanut yhteystietojen parempaan näkyvyyteen ja tunnistamiseen. Yhteystiedot kuuluvat jokaiseen esitykseen ja esiintyvät aina samassa kohdassa esitystä. Osaltaan varmasti edellä mainituista syistä myös vastaajat ovat arvuuttaneet yhteystietojen näkyvyyden pääosiltaan hyväksi tai erittäin hyväksi. Kuitenkin tulee huomioida se, että joukossa on myös taho joka on selkeyden arvioinut huonoksi. Tästä täytyy ottaa opiksi ja entistä enemmän panostaa esitysten selkeyteen ja kohderyhmän tuntemukseen. Vain tällä tavalla saavutetaan viestinnälle tarkoitetut periaatteet viestin selkeästä perillemenosta.

Tavoitettavuusosiossa kysyttiin erillisesti myös tapaamisten ja infotilaisuuksien ajallista sijoitumista. Tarkoituksena on saada tietoa siitä mitä tapahtumia viraston viestinnän vuosikelloon tulisi lisätä tai poistaa. Kaksi kolmasosaa vastaajista piti informatiivisten tilaisuuksien tai tapaamisten esiintymistiheyttä sopivana. Loput vastaajista arvioi niiden esiintymistiheyden nopeaksi. Tämä voidaan tämän aineiston perusteella tulkita myös positiivisesti, sillä nopea voidaan tulkita myös ajallisesti nopeasti, esimerkiksi tapahtuneen tilanteen viestinnän osalta.

8.6 Kädyt keskustelut, pidetyt esitykset ja infotilaisuudet

Supo käy vuosittain useita satoja kertoja virastotasoisia tapaamisia eri yhteistyökumppaneiden kanssa. Nämä tapaamiset tuottavat useita alempien tasojen yhteistyötilaisuuksia, jotka toteutuvat mitä erialisimmin tavoin. Yhteistä jokaiselle on, että niissä tapahtuu viestintää. Suurimman näkyvyyden kansalaisten taholla saavat toki julkiselle sanalle suunnattu viestintä. Tähän viestinnän osa-alueeseen ei tässä opinnäytetyössä puututa sen enempää.

Tehtyyn kyselyyn vastannet tahot arvioivat Supon pitämiä viestinnällisiä tilaisuuksia seuraavalla tavalla. Kaikki vastaajat olivat vähintäänkin hyvin tyytyväisiä viraston järjestämien sidosryhmätilaisuuksien odotuksista. Tilaisuudet siis vastasivat niitä mielikuvia, joita he kuulojoina olivat tilaisuudelle asettaneet. Tämä on viestinnän kannalta erittäin tärkeää, sillä tilaisuuden tunnelma vaikuttaa suuresti myös kerrotun viestin menemistä perille. Vastaajat arvioivat myös sitä, miten esitysten sisältö oli vastannut heidän tarpeitaan. Tästä osa-alueesta löytyy vielä kehitettävää, sillä kolmasosa vastaajista piti sisältöä erittäin hyvänä ja loput hyvänä. Turvallisuuteen liittyvissä asioissa on luonnollisesti pyrittävä täydellisyyteen, jotta mahdollisilta väärinkäsityksiltä välttyttäisiin. Vastauksista käy hyvin ilmi että viesti on saatu perille varsin hyvin, mutta työtä yhteistyökumppaneiden kanssa on tiivistettävä, jotta mikään asia ei jää epäselväksi.

Viestintä teknillistyy päivä päivältä entistä enemmän. Erilaiset tekniset viestintävälineet kuuluvat jo jokaisen ammattiviestijän päivittäiseen rutiiniin. Viestinnän sykli on moninkertaistunut sähköisen median mukaantulon myötä. Myös hetkittäisen informaation määrä on kasvanut

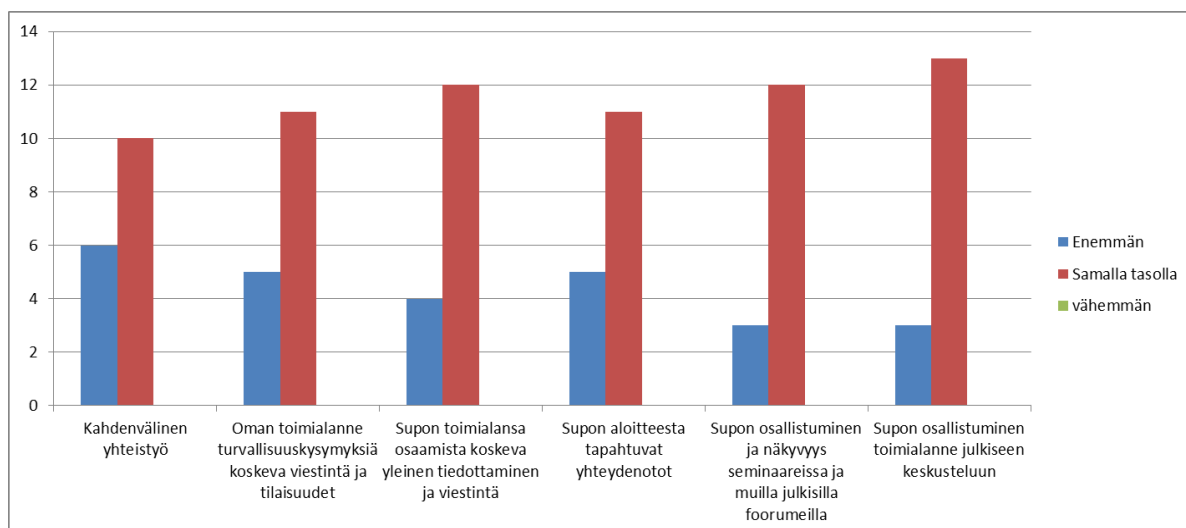
niin suureksi, että aivot eivät voi enää kaikkea kerrallaan käsitellä. Viestintätilaisuuksien teknisestä laadusta haluttiin myös tietoa. Yhtenä kysymyksenä olikin vastaajien käsitys tilaisuuksien teknisestä laadusta ja niihin liittyvistä odotuksista. Vain neljä vastaajaa piti tasoa jonakin muuna kuin hyvänä ja näistä vain yksi neutraalina. Saadun tuloksen perusteella voidaan todeta, että teknisen laadun osalta olemme onnistuneet hyvin. Turvallisuusasioihin keskittyvän viraston resursseja ei luonnollisestikaan voida kohdentaa pelkästään viestinnän ammattilaisten palkkaamiseen, vaan tulos saadaan aikaiseksi omaa henkilökuntaa kouluttamalla ja tarvittavia laitteistoja hankkimalla. Vanhaan suojeltuun virastotaloon on lähes mahdotonta mahduttaa tekniseltä tasoltaan riittäviä esityksiä. Supo on siis onnistunut varsin hyvin saavuttamaan tasapainon myös teknisen laadun saralla.

Kansainvälistymisen myötä myös yhteistyökumppanit ja tahot ovat monikansallistuneet. Enää ei pelkällä suomenkielellä vain pärjää. Monet yritykset ovat ottaneet sisäiseksi kielekseen esimerkiksi englannin helpottaakseen omaa työtään. Näin myös viranomaisen on pystyttävä vastaamaan haasteeseen. Vastaajajoukosta kymmenellä oli ollut mahdollisuus kuulla Supon esityksiä, jollakin muulla kielellä kuin suomella. Vastaajista puolet oli arvioinut esitysten kielitaidon olleen erittäin hyvä ja loput hyvän. Supolla on oltava hyvät valmiudet myös kansainväliseen yhteistyöhön. Tähän se on varautunut jo rekrytoidessaan henkilöitä töihin. Vieraiden kielten taitoa arvostetaan suuresti ja se myös näkyy yhteistyökumppaneiden vastauksissa.

8.7 Supon ja sen sidosryhmäyhteistyöhön kohdistuvat odotukset

Toiseksi viimeisessä kokonaisuudessa vastaajilta kysyttiin heidän odotuksiaan erilaisista yhteistyömuodoista jatkossa. Toiminnan kehittämisen kannalta myös tulevaisuuteen liittyviä kysymyksiä haluttiin asettaa vastaajille pohdittavaksi. Tämä osio jakautuu kuuteen eri kysymykseen. Näistä kaksi ensimmäistä liittyy Supon ja vastaajaorganisaation väliseen yhteistyöhön ja kontakteihin. Loput osion kysymyksen antavat taasen kysyvälle organisaatiolle tietoja oman toimintansa suuntaamiseen ja kehittämiseen.

Vastaajista kymmenen oli sitä mieltä, että kahdenvälinen yhteistyö saisi säilyä samalla tasolla. Kuitenkin kuusi vastaajaa halusi sen lisääntyvän, mistä varmasti voidaan tulevaisuutta rakennettaessa vetää varsin hyviä johtopäätöksiä. Vastaajien omaa toimialaa liittyviin turvallisuuskysymyksiä koskevaan viestintään ja tilaisuuksiin oltiin varsin tyytyväisiä. Yksitoista vastaajaa piti nykyistä tasoa hyvänä. Supon vuoden 2012 vuosikertomuksen mukaan ennalta estävään turvallisuustyöhön liittyviä tilaisuuksia ja infoja pidettiin kuitenkin hieman vajaa 200 kappaletta. Toki parantamisenvaraakin vielä jäi, sillä viisi vastaajaa olisi halunnut toiminnan olevan tällä alueella aktiivisempaa.



Kuva 4. Supon ja sen sidosryhmäyhteistyöhön kohdistuvat odotukset.

Seuraavaksi kysyttiin Supon harkittuun avoimuuteen läheisesti liittyvää seikkaa, eli sitä miten virasto on selvinnyt omaa toimialaansa koskevasta yleisestä tiedottamisesta ja viestinnästä. Vastaajista vain neljä olisi halunnut Supon oleva vielä nykyistä aktiivisempi ja kaksitoista vastaajaa piti nykyistä tasoa hyvänä. Saadun palautteen perusteella vain yksi neljäsosa vastaajista oli sitä mieltä, että viraston tulisi olla vielä aktiivisempi, joten valittu linja on ainakin tois- taiseksi onnistuttu pitämään hyvin.

Supon omasta aloitteesta tapahtuvista yhteydenotoista oltiin täysin samaa mieltä, kuin vas- taajien oman toimialan turvallisuuskysymyksiä koskevassa osassa. Kolmasosa vastaajista olisi halunnut enemmän ja kaksikolmasosaa pitää nykyistä tasoa riittävänä.

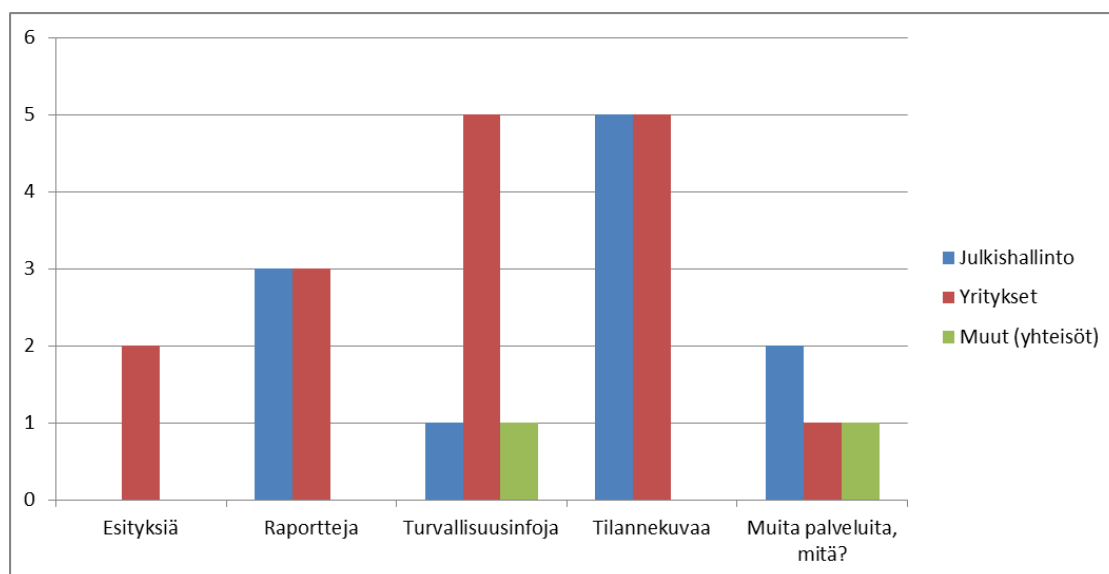
Osana harkitun avoimuuden toteuttamista haluttiin myös mitata viraston osallistumisen aktii- visuutta ja näkyvyyttä eri seminaareissa ja muilla julkisilla foorumeilla. Ainoastaan kolme vas- taaja olisi halunnut Supon osallistumisen ja näkyvyyden lisääntyvän nykyisestä. Kaikki muuta vastanneet olivat sitä mieltä, että nykyinen osallistuminen ja näkyvyys ovat riittävällä tasolla. Tähän osaan oli yksi vastaajista jättänyt vastaamatta.

Viimeisen osaan Supon osallistumisesta vastaajien omien toimialojen julkiseen keskusteluun vastaukset olivat edellisen kaltaiset. Vastaajat olivat varsin yksimielisiä kolmentoista äänen voimalla, että nykyinen taso on riittävää. Vain kolme vastaajaa oli sitä mieltä, että virasto voisi olla vieläkin aktiivisempi.

Merkittävänä huomiona voidaan pitää sitä, että koko osiossa yksikään vastaaja ei ollut yhdes- säkään tapauksessa sitä mieltä, että Supon tulisi vähentää yhteistyötä sidosryhmiensä kanssa.

8.8 Mitä Supon tulisi tuottaa juuri teitä ja teidän toimialaanne varten

Viimeisessä kysymyssarjassa kysyttiin vastaajatahojen mielipidettä ja toiveita tulevasta yhteistyöstä tai informaatiosta, mitä Supo voisi heille viranomaisena tarjota. Kysymys sarjassa tiedusteltiin esitysten, raporttien, turvallisuusinfojen tai tilannekuvan tarvetta. Lisäksi vastaajat saivat tuoda omia esityksiään mahdollisista muista yhteistyön tai palvelun muodoista. Julkisen hallinnon edustajille tärkeimmäksi yksittäiseksi tuotteeksi nousi tilannekuvan tarve, joka nousi määrällisesti selkeäksi ykköseksi. Tämän lisäksi viranomaiset toivoivat heille tuotettavan raportteja ja turvallisuusinfoja. Näitä tuotteita haluttiin tosin huomattavasti vähemmän, kuin tilannekuvaa. Tämän lisäksi viranomaiset kaipaavat Supon tuottavan lausuntoja ja mediakatsauksia. Yritykset olivat julkisen hallinnon kanssa täysin samaa mieltä siitä, että heille tärkein tuote on tilannekuva. Tämän lisäksi yritykset arvuuttivat yhtä tärkeäksi tuotteeksi myös turvallisuusinfot. Yritykset kaipasivat myös raportteja ja esityksiä Supon ulkoisen viestinnän tuotepakettiin. Yritystoiminnan peruseriaatteet tulivat hyvin esille myös heidän toiveessaan muista palveluista, sillä heidän toiveenaan on saada ennusteita tulevaisuudesta. Yhteisöt otettiin tässä osassa erilleen muista, koska heidän vastauksensa erottuivat yrityksistä. Yhteisöt kaipasivat vain turvallisuusinfoja ja tämän lisäksi omana muuna palveluna turvallisuusselvityksiä.



Kuva 5. Mitä Supo tulisi tuottaa juuri teitä ja teidän toimialaanne varten.

8.9 Vapaan sanan osa

Vapaan sanan osiossa vastaajat saivat tuoda esille vielä kirjallisesti niitä seikkoja, joita kysely ei kata tai mistä he haluaisivat vielä tuoda esille. Vastaajista vain osa käytti tätä mahdollisuutta hyväkseen, eli yhteensä neljä vastaajaa kuudestatoista kirjoitti vielä kommentteja. Kommenttien kirjoittajat olivat pelkästään yksityiseltä sektorilta tai yhteisöistä.

Yritysten edustajat kirjoittivat yhteistyöstä Supon kanssa seuraavasti:

Yritys 1:

- Yhteistyö on sujunut hyvin
- Viranomaiset ovat alkaneet luottaa toisiinsa esimerkiksi yritysturvallisuuslausunnoissa.

Yritys 2:

- Supon ulkoinen viestintä on selvästi kehittynyt hyvään suuntaan viimeisen vuoden tai kahden aikana.

Yhteisöiden edustajat kirjoittivat yhteistyöstä Supon kanssa seuraavasti:

Yhteisö 1:

- Kansallinen turvallisuusauditointikriteeristö on hyvä ja kehityskelpoinen hanke, jossa Supon rooli on keskeinen.
- Yritykseltä tulee palautetta Supolle, mutta saavatko yritykset palautetta Supolta?
- Toimiiko Supo - KRP yhteistyö, esim. kansainvälisen tiedonvaihdon, ammatitirikollisuuden tai tiedustelun osalta?
- Supo on arvostettu toimija, jatkossakin teot ratkaisevat, eivät juhlapuheet.

Yhteisö 2:

- Supon toiminta on ollut erittäin asiantuntevaa.

Viimeiseen osioon vastanneiden tahojen edustajat ovat selvästi myös kirjallisessa palautteessa tyytyväisiä saamaansa palveluun. Vaikka kyselyssä keskityttiin viestinnällisiin seikkoihin, tuli vastaajilta myös kommentteja muistakin Supon toimialoihin kuuluvista asioista. Saatujen vastausten perusteella ainakin yhteisöiden edustajat seuraavat hyvin aktiivisesti viranomaisen toimintaa. Samalla voidaan havaita, että seuraaminen ei rajoitu pelkästään viestinnän kautta saatuun tietoon, vaan varsin laaja-alaisesti seurataan viranomaisen toimintaa. Viranomaisten

keskinäinen yhteistyö ja tietojenvaihto näyttäisin myös olevan kiinnostuksen kohteena, mikä on täysin luonnollista. Yhteisöt ja yrityksetkin joutuvat varsin usein tukeutumaan usean eri viranomaisen tietoon ja on tärkeää, että viranomaiset tuottavat tasalaatuisia ja varmennettua tietoa.

9 Kyselyn tulokset

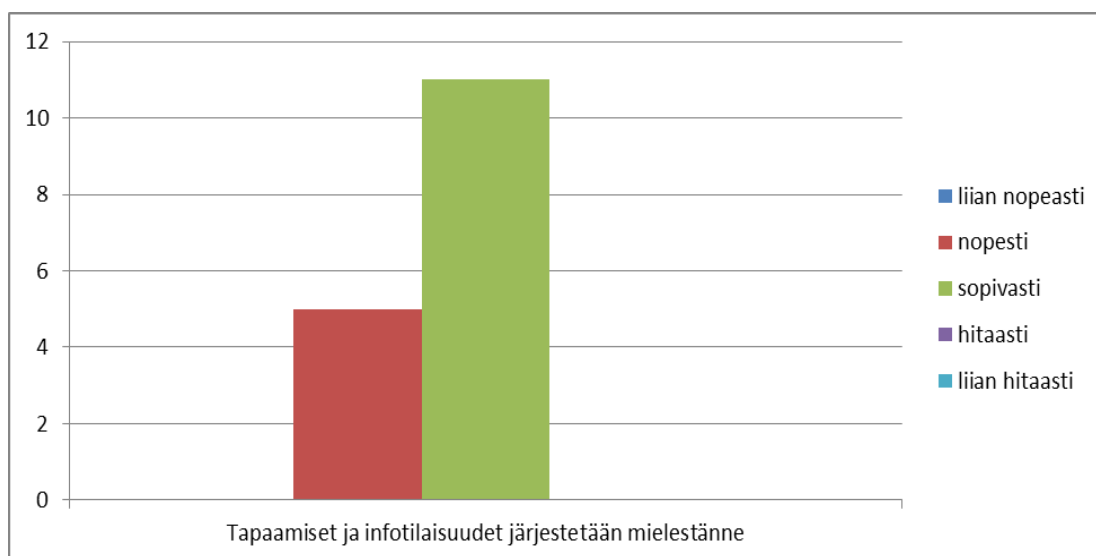
Kyselyn analysoinnilla ja tarkastelulla saadaan varsin paljon tietoa, jolla voidaan ulkoisen viestinnän toimintaa kehittää ja analysoida. Keskityn kuitenkin poimimaan tuloksista muutamia keskeisiä seikkoja. Virasto tulee kuitenkin tarkastelemaan tulokisa tarkemmin, sillä niitä voidaan verrata myös tietoihin, jotka eivät ole julkisia. Lisäksi nyt tehty kysely tultaneen uudistamaan ja näin saadaan myös ajallista perspektiiviä vastauksiin.

Ensimmäisenä tulosten perusteella voidaan ilolla todeta, että Supoon luotetaan kaikkien vastanneiden tahojen osalta. Saatua tulosta voidaan varmasti myös yleistää kaikkiin Supon kanssa tekemisissä oleviin tahoihin. Luottamusta saatiin erityisesti Supon oman toimialueen kysymyksissä, mutta myös vastaajien toimialueisiin liittyvissä asioissa. On kuitenkin huomattava, että varsinkin yritykset ja yhteisöt olivat halukkaita yhteistyöhön myös oman toimintansa asioissa. Viranomaiset, varsin luonnollisesti, tyytyvät saamaan toiselta viranomaiselta viestijän oman erityisalan tietoa ja sitten vertaavat sitä omaan tietoonsa.

Toiseksi saatujen tulosten perusteella voidaan todeta, että Supon tuottamalla turvallisuusviestinnällä on paikkansa niin viranomaisten, kuin yksityisen sektorinkin puolella. Supo on pysynyt varsin lyhyen ajan puitteissa luomaan varsin kattavan tarjonnan erilaisista turvallisuuteen liittyvistä osa-alueista. Saadun palautteen perusteella voidaan todeta, että informaation ajallisessa jakamisessa on onnistuttu hyvin. Viestintää on onnistuttu kohdentamaan laadullisesti ja kohderyhmien osalta. Tärkeää on myös havaita, että viestinnällisiä tilaisuuksia ei ole ollut liikaa, jolloin saatu tärkeä turvallisuuteen liittyvä informaatio ei ole hukkunut, vaan se on todennäköisesti saavuttanut kohderyhmänsä hyvin.

Kolmantena kohtana tutkimuksesta haluan nostaa esille oikean tiedon saattamisen oikealle taholle. Tutkimuksesta käy ilmi varsin selkeästi se, että viranomaisilla ja yksityisellä sektorilla on varsin erilaiset tarpeet Supon tuottaman tiedon osalta. Siinä missä viranomaiset haluavat yhteistyön lisäksi raportteja ja tilannekuvaa, haluaa yksityinen sektori esityksiä, turvallisuusinfoja ja tilannekuvaa. Tutkimusta analysoitaessa suuressa roolissa on ollut preunderstanding. Tämän perusteella voin todeta, että vaikka kaikki vastaajapuolet ovat halunneet tilannekuvaa, tarkoitetaan sillä eri asiaa riippuen siitä kuka sitä kysyy. Yksityinen sektori kaipaa luonnollisesti tilannekuvalta yritystoiminnan turvaamiseen liittyviä tietoa. Tilannekuvan kertomi-

nen ja muodostaminen onkin melkoisen haasteellinen kokonaisuus, myös viranomaispuolella. Tilannekuvan tuottamiselle viranomaisen toimesta on ollut eri hallinnonaloilla useitakin työryhmiä koolla, eikä selkeää mallia tuottaa ole oikein löytynyt. Asia on erittäin vaikea ja haasteellinen.



Kuva 6. Supon tavoitettavuus.

Aiempien tutkimusten johtopäätöksissä oli paljon samaa kuin mitä tässäkin tutkimuksessa todettiin. Ympäristöministeriöltä haluttiin nopeaa ja reaaliaikaista tiedon saatavuutta. Samaa haluttiin myös Supolta, mitä se on varsin menestyksekkäästi pystynyt tuottamaan. Valtioneuvoston kanslialta haluttiin, että se ymmärtäisi ulkoisen viestinnän olevan suurempi kokonaisuus, joka toimii yhteisenä kenttänä niin toimittajille kuin viranomaisillekin. Vaikka tässä tutkimuksessa ei ollutkaan mukana toimittajia, voidaan samoja tuloksia verrata myös tähän tutkimukseen. Viestintä ei voi toimia ellei se ole kaksisuuntaista. Palautetta on saatava, jotta voidaan toimintaa ohjata haluttuun suuntaan. Tämä tarkoittaa myös sitä, että viestinnän ja yhteistyön on oltava luottamuksellista, jotta oikeaa kehittymistä voi tapahtua. Tehdyssä tutkimuksessa kysyttiin myös omista kontakteista tai kontaktipisteistä viranomaisessa. Tämä todettiin hyvin tärkeäksi seikaksi Vapon tutkimuksessa, missä nimenomaan henkilökohtaisten lähiverkkojen kautta voitiin tietoa siirtää. Tämä tosin pitää olla erittäin hyvin koordinoitua ja hallittua, silloin kun sitä viranomaisessa toteutetaan. Varsin tuloksellista ja nopeaa se parhaimmillaan kuitenkin varmasti on. Poliisihallituksen teettämässä tutkimuksessa tuli esiin yhteystietojen saatavuus ja paikkansapitävyys. Tämä seikka oli myös mukana tässä tutkimuksessa siksi, että haluttiin varmistaa yhteydenpitokyky mahdollisimman kattavasti ja kattavaksi. Tässä asiassa myös Supolla on opittavaa ja parannettavaa, sillä tähän osaan saatiin myös hienon kriittisempiäkin vastauksia.

Kaiken kaikkiaan aiemmat tutkimukset ovat olleet hyvänä taustamateriaalina kun kyselyä ja vastausten tulkintaa on tehty.

10 Johtopäätökset

Tehty tutkimus on tuottanut hyödyllistä tietoa Supolle sen ulkoisen viestinnän tehokkuudesta ja vaikuttavuudesta. Tutkimus on toteutettu tarkoituksella varsin suppean vastaajajoukon turvin, jotta siitä saataisiin mahdollisimman oikean suuntaista tietoa analysoitavaksi. Oman kokemukseni pohjalta uskon, että vastaajatahot ovat pystyneet vastaamaan varsin kriittisesti-kin kysymyksiin, joita esitettiin. Pitkän ja tuloksellisen yhteistyön pohjalla on kuitenkin myös yhteistyökumppaneiden kriittinen tarkastelu ja siitä seuraava vuoropuhelu. Tätä suoraa ja avointa vuoropuhelua kaivataan, jotta asiat ja toimintatavat voivat kehittyä. Luotettavat ja avoimet suhteet ovat olleet aiemminkin avainasemassa uudistumiselle. Kun tuloksia verrataan myös operatiiviseen toimintaan ja entisyyteen, tullaan varmasti samaan keinoja toiminnan kehittämiseksi yhä paremmalle tasolle.

Kysely ja sen tuottama informaatio tullaan luonnollisesti käymään läpi viestinnästä vastaavien henkilöiden ja toimintoja kanssa. Eri osa-alueet tullaan vielä käymään läpi erikseen. Ulkoisen viestinnän osalta saatujen tulosten jakaminen myös operatiivisen toiminnan tietoon tulee auttamaan myös toiminnan kehittämisessä sisäisesti. Vastaavien kyselyiden jatkumoa tullaan varmasti pohtimaan vakavasti saatujen tietojen valossa. Tulosten jalkauttaminen käytäntöön on tulevien aikojen haaste. Koska kyselyssä ja tässä opinnäytetyössä käsitellään vain julkiseen osaan viestinnässä, tulee muistaa, että saatua tietoa tulee erityisesti käyttää hyväkseen viraston salassa pidettävien toimintojen tukemiseen ja kehittämiseen.

10.1 Kehittämisehdotukset

Niin kuin yllä olevat materialista voidaan todeta, on Supo onnistunut varsin mainiosti haastavassa tehtävässään. Harkitun avoimuuden linja on kyetty pitämään ja kansalaisten, sekä yhteistyökumppaneiden luottamus on kyetty vielä ansaitsemaan. Silti aina löytyy jotakin opittavaa ja kehitettävää.

Kehityskohteina voitaisiin tehdyn kyselyn perusteella todeta olevan, turvallisuuden asiantuntijuuden lisääminen julkisuudessa ja yhteystietojen selkeä näkyminen. Kysyttäessä mielikuvaa Suposta turvallisuuden asiantuntijana, kävi kyselystä ilmi, että tämän kokonaisuuden kysymyssarjasta nimenomaan tiedon saatavuudesta Supon toimialasta ja erityisosaamisesta oli myös, ei hyvä eikä heikko ja heikkoja, vastauksia. Muissa ryhmän kysymyksissä Supo sai vain

hyvää palautetta. Varmasti varsinkin erityisosaamisen alueella julkinen viestintä ja vaikkapa omilla internet-sivuilla oleva tieto on varsin haasteellista toteuttaa. Harkitulla ja kohderyhmittäin suunnatulla viestinnän lisäämisellä saadaan varmasti tuloksia aikaiseksi.

Viestintä tilaisuuksiin liittyy varsin monia yhtä aikaa tapahtuvia asioita. Tärkeimpänä tulee luonnollisesti annettava informaatio, mutta myös yhteydenottoon liittyvä seikat ovat tärkeitä, jotta myös ne tahot joilla ei entuudestaan ole yhteydenottokanavaa saisivat sen. Yhteystietojen näkyvyyden lisäämisen toivoivat vastaajat osittain parannusta.

Tärkeää on kuitenkin että Supo on ollut tavoitettavissa, ainakin viestinnällisistä näkökulmista, nopeasti ja sopivasti.

Lähteet

- Anttila P. 2006. Tutkiva toiminta ja teos, ilmaisu, tekeminen. Akatiimi. Hamina
- Eskola J, Suoranta J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino. Tampere
- Gummesson E. 2000. Qualitative methods in management research. Sage. Thousand Oaks
- Hirsjärvi S, Huttunen J. 1995. Johdatus kasvatustieteeseen, WSOY. Porvoo Helsinki Juva
- Hirsijärvi S., Remes P., Sajavaara P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Koskelo S. 2005. Organisaation viestintä ja toimintaympäristön hallinta -Case Vapo Energia, Jyväskylän Yliopisto,
- Lohtaja S, Kaihovirta-Rapo M. 2007. Tehoa työelämän viestintään, WSOY. Juva
- Turunen A ja Lavento H. 2008, **Ympäristöministeriön sidosryhmäviestinnän tutkimus**, Viestinnän laitoksen tutkimusraportteja 5/2008, Helsingin Yliopisto
- Vähämaa M. 2008. Joukkoviestimien kokemuksia valtionhallinnon viestinnästä, Helsingin yliopiston viestinnän tutkimuskeskus CRC, Valtioneuvoston Kanslia, Helsinki
- Åberg L. 2000. Viestinnän johtaminen. 3.painos. Otava. Keuruu
- Åberg L. 2006. Johtamisviestintää, Esimiehen ja asiantuntijan viestintäkirja. Gummerrus. Jyväskylä
- Poliisin hallinnosta annetun asetuksen (158/1996) 28 §:n ja poliisiasetuksen (1112/1995) 5 §:n nojalla vahvistetaan Supolle seuraava ohjesääntö.
- Poliisihallitus, 2012. Viestinnän valmius, viestinnän valmiustyöryhmän loppuraportti, Poliisihallituksen julkaisusarja 1/2012
- Supon tehtävät, laki poliisihallinnosta 10§, Supon strategiset linjaukset, Supon toimintatapa; VUOSIKERTOMUKSESTA/esite 2011
- www.poliisi.fi/Supo > Yleistä Suposta > Ohjesääntö, luettu 6.2.2012
- www.poliisi.fi/Supo> vuosikertomus 2012, luettu 11.1.2013
- www.poliisi.fi/Supo> vuosikertomus 2013, luettu 11.3.2013

Kuvat

| | |
|--|----|
| Kuva 2. Supon vuosikertomus 2012. | 7 |
| Kuva 1. Mielikuva Suposta turvallisuuden asiantuntijana..... | 17 |
| Kuva 3. Supon asiantuntemuksen merkitys..... | 19 |
| Kuva 4. Supon ja sen sidosryhmäyhteistyöhön kohdistuvat odotukset. | 22 |
| Kuva 5. Mitä Supo tulisi tuottaa juuri teitä ja teidän toimialaanne varten. | 23 |
| Kuva 6. Supon tavoitettavuus..... | 26 |

Liitteet

Liite 1

Kyselylomakkeen osiot:

1. Edustamanne toimiala.

- julkishallinto ()
- yritys (mainitse toimiala) () (_____)
- muu (yhteisö tms.) () (_____)

2. Kuinka usein olette vuositasolla tekemisissä Suojelupoliisin kanssa.

- | | 1-5 | 6-10 | yli 10 kertaa |
|---------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| • Keskustelut, palaverit ja vastaavat | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| | 1 | 2- 4 | yli 5 kertaa |
| • Suojelupoliisin infotilaisuudet | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

3. Minkälainen on mielikuvanne Suojelupoliisista turvallisuuden asiantuntijana.

- | | erittäin
hyvä | hyvä | ei hyvä
eikä heikko | heikko | erittäin
heikko |
|---|-----------------------|-----------------------|------------------------|-----------------------|-----------------------|
| • Supon osaaminen suomalaisten turvallisuusviranomaisten joukossa | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| • Suojelupoliisin turvallisuusosaaminen teidän toimialanne kysymyksissä | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| • Tiedon saatavuus Suojelupoliisin toimialasta ja erityisosaamisesta | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

- Mihin käsityksenne Suojelupoliisin asiantuntemuksesta perustuu?
(Voitte rastittaa myös useamman vaihtoehdon)

- Omiin kokemuksiinne yhteistyöstä ()
- Oman alanne toimijoiden kokemuksiin ()
- Julkiseen keskusteluun ()
- Muu lähde: (mikä)(_____) ()

4. Suojelupoliisin asiantuntemuksen merkitys.

| | erittäin tärkeä | tärkeä | ei tärkeä eikä vähäinen | vähäinen | erittäin vähäinen |
|--|-----------------------|-----------------------|-------------------------|-----------------------|-----------------------|
| • Suojelupoliisin asiantuntemuksen merkitys yhteiskunnassa yleisesti | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| • Suojelupoliisin asiantuntemuksen merkitys omalle toimialallemme | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| • Suojelupoliisin asiantuntemuksen merkitys omalle toiminnallemme | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

5. Suojelupoliisin tavoitettavuus.

| | erittäin hyvin | hyvin | ei hyvin eikä huonosti | huonosti | erittäin huonosti |
|--|-----------------------|-----------------------|------------------------|-----------------------|-----------------------|
| • Teillä on käytettävissänne Suojelupoliisin yhteyshenkilöä tai kontaktipistettä koskeva tieto | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| • Saatteko halutessanne yhteyden | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| • Suojelupoliisin esitysten yhteydessä yhteystiedot ovat selkeästi esillä | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

| | liian nopeasti | nopeasti | sopivasti | hitaasti | liian hitaasti |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| • Tapaamiset ja infotilaisuudet järjestetään mielestänne | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

6. Suojelupoliisin kanssa käymänne keskustelut, pidetyt esitykset ja infotilaisuudet.

| | erittäin hyvin | hyvin | ei hyvin eikä huonosti | huonosti | erittäin huonosti |
|--|---------------------------|-----------------------|-----------------------------------|-----------------------|------------------------------|
| • Vastaavatko Suojelupoliisin sidosryhmä-tilaisuudet yleistä mielikuvaanne Suojelupoliisista | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| • Onko sisältö vastannut juuri kyseisen tilaisuuden tarpeita | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| • Vastaako tilaisuuksien tekninen laatu odotuksianne | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| • Vastasiko esiintyjän kielitaito esityksen tasoa (jos esityskieli muu kuin suomi) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

7. Minkälaiset ovat Suojelupoliisiin ja sen sidosryhmäyhteistyöhön kohdistuvat odotuksenne jatkossa.

| | enemmän | samalla tasolla | vähemmän |
|---|-----------------------|----------------------------|-----------------------|
| • Kahdenvälinen yhteistyö | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| • Oman toimialanne turvallisuuskysymyksiä koskeva viestintä ja tilaisuudet | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| • Suojelupoliisin toimialansa osaamista koskeva yleinen tiedottaminen ja viestintä | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| • Suojelupoliisin aloitteesta tapahtuvat yhteydenotot | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| • Suojelupoliisin osallistuminen ja näkyvyys seminaareissa ja muilla julkisilla foorumeilla | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| • Suojelupoliisin osallistuminen toimialanne julkiseen keskusteluun | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

8. Mitä tuotteita Suojelupoliisin tulisi tuottaa juuri teitä ja teidän toimialaanne varten.

- esityksiä ☐
- raportteja ☐
- turvallisuusinfoja ☐
- tilannekuvaa ☐
- muita palveluita, mitä? ☐ (_____)

8. Sana on vapaa. Onko jotakin, mitä tämä kysely ei kata tai mistä haluatte jättää palautetta Suojelupoliisille?

